

Управление офисом

Курс предпрофильной подготовки
для обучающихся 9-х классов

21.12.2015

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Самарской области средняя общеобразовательная школа № 7
с углубленным изучением отдельных предметов
«Образовательный центр» города Новокуйбышевска
городского округа Новокуйбышевск Самарской области
Автор-составитель: Иванова Е.В.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Профессии офисных работников	2
2. Квалификационные требования	3
3. Профессиональные умения секретаря	5
4. Правила ведения телефонных переговоров	6
5. Работа с посетителями	7
6. Имидж секретаря	8
7. Таймменеджмент	13
8. Материал для самопроверки	18

1. Профессии офисных работников



Менеджер – управляющий; организует и координирует, оценивает и стимулирует деятельность персонала. Распределяет объем работ между сотрудниками, обучает, объясняет, передает распоряжения руководства, осуществляет связь между правлением и работниками. Менеджер ведет коммерческие переговоры, занимается маркетингом и формированием товарных ниш, определяет стратегию и тактику конкурентной борьбы, проводит деятельность по повышению эффективности сбыта продукции, руководит реализацией бизнес – плана организации.

Менеджер по кадрам – работник, выполняющий административные функции в области кадровой политики фирмы, отвечающий за планирование и проведение программ по выбору, испытанию, оценке, назначению, продвижению по службе, переводу и изменению статуса служащих организации, а также за систему доведения необходимой информации до работников.

Секретарь – референт – выполняет технические функции и поручения руководителя, применяет рациональные методы работы с посетителями и документами, ведет телефонные переговоры, участвует в подготовке заседаний и совещания. Умеет работать на компьютере и обращаться с оргтехникой.



Делопроизводитель – принимает, отправляет и сортирует документы, письма и другие деловые бумаги по степени важности. Ведет их учет и контроль в специальных журналах. Готовит материалы для руководителя.

2. Квалификационные требования

1 УРОВЕНЬ. Секретарь-машинистка

✓ Основные функции

Печатание документов под диктовку; ведение документации; ответы на телефонные звонки; отправка и получение корреспонденции

✓ Степень самостоятельности

Действует по указанию руководителя, практически не принимая самостоятельных решений

✓ Квалификационные требования, образование

Делопроизводство, ПК, оргтехника, машинопись (рус./лат.).
Учебно-производственные комбинаты, курсы секретарей

2 УРОВЕНЬ. Секретарь

✓ Основные функции

Просмотр почты, отбор необходимой корреспонденции, ответы на стандартные запросы, индивидуальный подход к телефонным звонкам, контроль исполнения заданий

✓ Степень самостоятельности

Принимает отдельные самостоятельные решения по стандартным ситуациям

✓ Квалификационные требования, образование

Делопроизводство, ПК, оргтехника, машинопись (рус./лат.). Курсы секретарей



3 УРОВЕНЬ. Секретарь-референт

✓ Основные функции

Самостоятельное составление писем, контроль исполнения документов и заданий, составление графика рабочего дня руководителя, обзор и подготовка информации для шефа, подготовка и обеспечение переговоров

✓ Степень самостоятельности

Принимает самостоятельные решения в рамках своей компетенции

✓ Квалификационные требования, образование

Делопроизводство, ПК, оргтехника, скоростная машинопись (рус./лат.), иностранный язык, коммуникабельность.

Специализированные секретарские школы, учебные центры, колледжи

4 УРОВЕНЬ. Референт

✓ Основные функции

Обработка и распределение корреспонденции, реферирование информации, подготовка отчетов и статей для шефа, участие в переговорах

✓ Степень самостоятельности

Проявляет серьезную инициативу, предлагает решения руководителю

✓ Квалификационные требования, образование

Делопроизводство, ПК, оргтехника, скоростная машинопись (рус./лат.), иностранный язык (свободно), коммуникабельность, Высшее образование, специализированные секретарские школы, учебные центры

5 УРОВЕНЬ. Ассистент руководителя, офис-менеджер, руководитель секретариата

✓ Основные функции

Обеспечение деятельности офиса, решение административных вопросов, внедрение новых форм Организации работы, участие в разработке стратегии фирмы. Представительские полномочия. Подбор, руководство и обучение подчиненного персонала

✓ Степень самостоятельности

Самостоятельно решает серьезные вопросы, участвует в управлении фирмой в рамках делегирования полномочий шефом

✓ Квалификационные требования, образование

Делопроизводство, ПК, оргтехника, скоростная машинопись (рус./лат.), 2 иностранных языка (1 - свободно), коммуникабельность. Высшее образование, специализированные секретарские школы, учебные центры. Подготовка по профилю фирмы, стажировка за рубежом



3. Профессиональные умения секретаря

СЕКРЕТАРЬ ДОЛЖЕН УМЕТЬ:

- * *Обеспечить эффективную работу руководителя (фирмы):*
 - оказать помощь в планировании рабочего дня;
 - организовать рабочее место руководителя;
 - вести сроковый контроль за поручениями руководства;
 - организовать командировку.
- * *Вести информационное обслуживание руководителя (фирмы):*
 - документное;
 - бездокументное;
 - уметь работать с периодикой (подготавливать обзоры печати).
- * *Организовать прием посетителей.*
- * *Устанавливать контакты.*
- * *Организовать и обеспечить работу совещания.*
- * *Составлять и оформлять документы, в том числе с помощью ПЭВМ.*
- * *Использовать ПЭВМ, уметь пользоваться базами данных, в том числе удаленными (с использованием Internet).*
- * *Оперативно размножать документы. Обеспечивать быструю передачу информации с помощью средств связи (в том числе факс, электронная почта).*
- * *Вести работу с документами: прием, отправка, первичная обработка документов, распределение, регистрация, контроль, информационно-справочная работа по документам, текущее хранение, уничтожение.*
- * *Вести архив.*

Виды работ по бездокументному обслуживанию:

- прием посетителей;
- ведение телефонных переговоров;
- вызов сотрудников к руководителю;
- организация связи руководителя с необходимыми лицами;
- получение информации по запросу руководителя об интересующем его лице;
- устная передача (сообщение) руководителю необходимой информации;
- вызов участников совещания по телефону;
- заказ пропуска по телефону.



4. Правила ведения телефонных переговоров

Как правильно отвечать на звонки:

- * Снимайте трубку не позже четвертого звонка. Это одно из правил хорошего тона.
- * Подняв трубку, назовите свое учреждение, отдел и вашу должность.
- * Если вам необходимо прервать разговор, чтобы ответить на другой звонок, попросите у вашего собеседника разрешения сделать это.
- * Добейтесь того, чтобы в вашем голосе «звучала» улыбка.
- * Договариваясь о следующем телефонном разговоре, следует уточнить, какое время удобно для собеседника.
- * Если вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете, то лучший ответ звучит примерно так: «Хороший вопрос. Разрешите уточнить для вас и перезвонить?».

Неправильно построенный разговор:

- > Секретарь: Слушаю.
- > Абонент: Я куда попал?
- > Секретарь: А куда вы звоните?
- > Абонент: Мне нужна фирма «Заря».
- > Секретарь: А кто это говорит?
- > Абонент: Это фирма «Заря»?
- > Секретарь: Да, это фирма «Заря».
- > Абонент: Мне нужен директор фирмы.
- > Секретарь: Кто спрашивает директора?
- > Абонент: По делу.
- > Секретарь: По какому делу?
- > Абонент: С кем я говорю?
- > Секретарь: С секретарем директора.
- > Абонент: Соедините меня с директором.
- > Секретарь: Директора нет.
- > Абонент: А когда он будет?
- > Секретарь: Не знаю.
- > Абонент: На месте ли заместители?
- > Секретарь: Я не знаю.
- > Абонент: Состоится ли совещание, назначенное на завтра?
- > Секретарь: Ни о каком совещании я ничего не знаю. Звоните позже.



5. Работа с посетителями

Работа с посетителями включает:

- Работу секретаря в приемной
- Прием сотрудников
- Прием посетителей из других организаций
- Прием командированных
- Чай-кофе для посетителей

Памятка по приему посетителей секретарю английского рекламного агентства «WILSON» Процветание фирмы, ее успех зависят от вашего умения принять клиента (посетителя).

Для этого необходимо:

- увидев посетителя, отложить все дела, встать и поприветствовать вошедшего: «Добрый день! Чем могу быть полезна? Представьтесь, пожалуйста. Назначена ли вам встреча?»;
- установить причину посещения;
- зарегистрировать посетителя в специальном журнале;
- определить, сможет ли справиться с этим вопросом кто-либо из заместителей руководителя или других сотрудников фирмы, и направить посетителя к ним;
- предупредить руководителя о посетителе, если вопрос можно решить только с ним;
- иметь на рабочем месте схему организации или список местных телефонов;
- быть радушной и гостеприимной. В случае какой-либо задержки предложить посетителю чай, кофе, тоник, свежие газеты и журналы;
- поддерживать приятную беседу с посетителем, не касаясь вопросов коммерческой деятельности фирмы. Если подобные вопросы возникнут, сослаться на неосведомленность;
- иметь под рукой список лиц, к которым можно обратиться в случае обострения ситуации с посетителем;
- быть внимательной и наблюдательной, обращать внимание, с чем клиент вошел и с чем вышел, не оставил ли что-либо после посещения. Во избежание недоразумений оповестить охрану, если обнаружится что-либо подозрительное;
- не оставлять включенным ПК с монитором, повернутым к посетителю;
- не оставлять на рабочем столе документы, доступные посетителям, даже если их содержание вам кажется неконфиденциальным.

6. Имидж секретаря

Секретарь руководителя - первый сотрудник организации, с которым общается посетитель. А первое впечатление - наиболее сильное. Поэтому от того, какое впечатление производит секретарь, в немалой степени зависит отношение посетителей, клиентов к учреждению в целом.

Слово «имидж» означает «образ». В формировании имиджа на первом месте - деловые качества, профессионализм в работе. Привлекательный имидж создается не сразу, на это может уйти немало времени. Утратить же его можно мгновенно, почти «из-за пустяка»: не ответив должным образом на телефонный звонок или письмо, не отправив факс, которого ждут, проявив невоспитанность в любой форме.

Для имиджа секретаря важно все: и манеры, и культура речи, и одежда, и интерьер офиса. Производит, например, хорошее впечатление на посетителей, когда секретарь-референт, инспектор имеет собственную визитную карточку. Это подчеркивает ее значимость в фирме. Предпочтительно обращение к ней по имени-отчеству.

Чтобы иметь успех в выполнении своей профессиональной роли, нужно обязательно соответствовать этой роли внешне. Достигается это соответствующим поведением и внешним видом. Секретарь, инспектор целый день находится на виду. Безусловно, ее одежда должна быть красивой и удобной. Одежда всегда играла огромную роль в жизни женщины. Женщины тратят на одежду много сил и средств, и это себя оправдывает, прежде всего, потому, что только хорошо одетая женщина чувствует себя уверенно и комфортно.

Работая над формированием своего имиджа, целесообразно взглянуть на себя критически, оценить достоинства и недостатки своей внешности и учесть нижеследующие рекомендации.

Ориентиром здесь должна быть такая установка: партнер по общению должен видеть в вас одновременно и делового человека, и женщину. Мужчины ценят в женщине кроме деловых качеств внешнюю привлекательность и женственность. Поэтому производить впечатление «синего чулка» не стоит.

Однако не должна возобладать и противоположная тенденция - превалирование женственности над деловитостью. Как соблюсти необходимый баланс между этими составляющими имиджа деловой женщины - в следующих рекомендациях.

Средства создания привлекательного имиджа

ОДЕЖДА. Предпочтение стоит отдавать костюмам. Костюм дает гораздо больше возможностей для комбинирования. Он предполагает замену блузок, платков, шарфов, а также время от времени - юбки на брюки или одного жакета на другой. Костюмы в английском стиле или типа «шанель» так прочно вошли в обиход деловых женщин, что стали неким отличительным знаком.

Платья допустимы только в жаркую погоду, причем только однотонные.

В деловой одежде абсолютно запрещен самодельный трикотаж. Ни в коем случае не надевайте в офис самовязанные вещи, какими бы качественными они ни казались.

Деловая одежда не может быть провоцирующей, облегающей. Под этот запрет подпадает как слишком узкая и короткая одежда, так и слишком длинная.

В любую погоду женщина на работе должна быть в колготках или чулках.

В солидных фирмах требования к одежде особенно строгие. В частности, сотрудницам в обеденный перерыв рекомендуется сменить блузку и колготки.

Гардероб деловой женщины. В нем должны быть две-три юбки, жакеты, две-три блузки. Менять туалеты желательно ежедневно, ведь одна и та же вещь, надеваемая каждый день, надоедает и «гасит настроение». Деловую одежду отличает классический покрой и многофункциональность. Но тем не менее и здесь предназначением женской одежды было и остается подчеркивание собственной неповторимости и элегантности. Женщина всегда обладает правом на оригинальность своей одежды и на свой стиль в ее ношении.

ЦВЕТ. Цвет ткани подбирается в зависимости от цвета и характера кожи, волос, лица женщины. Ткани пастельных оттенков идут только к хорошему цвету лица и гладкой коже, не имеющей каких-либо изъянов, родинок и т.д. Голубой цвет идет блондинкам, обладающим ярким цветом лица. Им также идут розовый и оранжевый цвета, оттенки черного, белого, серого цветов. Рыжеволосым не идут розовый, оранжевый и желтый цвета. Им подходят коричневый с фиолетовым оттенком, зеленый или голубой цвета. Брюнеткам лучше носить платья ярких тонов (красного, черного, фиолетового и т.п.).

Во всем ансамбле одежды лучше иметь не более трех цветов, причем они подбираются так, чтобы подчеркнуть основной, доминирующий цвет или контрастировать с ним. Подобрать наилучшее

сочетание вам поможет таблица, приведенная ниже. Лучшими цветами делового платья считаются темно-синий, рыжевато-коричневый, бежевый, темно-коричневый, серый, умеренно синий и светло-синий.

В одежде делового стиля отдается предпочтение не только гладкокрашеным тканям названных цветов, но и различным вариантам полосок и клеток в серых и серо-синих тонах. В то же время совершенно нежелательны геометрические, растительные или абстрактные рисунки. Элегантной деловой женщине много вещей не нужно - вполне хватит, например, пары жакетов (один однотонный, другой - клетчатый или полосатый), двух юбок, брюк, нескольких блузок и жилетов. Даже если у вас совсем немного одежды, скажем, две юбки и три блузки, чередуйте их - сегодня одно, завтра другое. Помните, что сочетание юбка-кофта еще не является деловым костюмом. Чтобы юбка и блузка выглядели как элегантный деловой костюм, они должны быть тщательно подобраны по цветовой гамме и дополнены аксессуарами. Старайтесь избегать вещей, которые приобретают на рынках: турецких костюмов из мокрого шелка, блузок и юбок из липкой синтетики и пр. Избегайте ярких, кричащих тонов, мнущейся одежды. В деловой одежде недопустимы джинсовая и спортивная небрежность. Следите за тем, чтобы цвет и качество ваших колгот соответствовали костюму и обуви. Колготы с блеском искажают форму ног, подчеркивают недостатки.

УКРАШЕНИЯ. Лучше, когда украшений немного, но они по возможности дорогие. Выбирая бижутерию и украшения, имейте в виду, что мелкие висячие серьги подходят девушкам с правильными чертами лица. Большинству же идет крупная бижутерия (клипсы, серьги).

Деловая женщина не должна надевать четыре украшения сразу: клипсы (серьги), бусы (цепочка), брошь и браслет. Максимально допустимы только три украшения вместе.

С деловым костюмом редко сочетаются различные банты в волосах, блестящие заколки, обручи, цветные резинки и т.п.

АКСЕССУАРЫ. Цветной платочек (но не цветастый), брошь, фигурная заколка, оригинальный пояс, элегантная сумочка - эти и другие нехитрые детали женского туалета придают внешнему виду индивидуальность. Стремление быть замеченной - глубинная потребность истинной женщины. Вот почему она постоянно изобретает средства для ее удовлетворения. И эффект аксессуаров - одно из таких средств.

Примечательно, что достижение данного эффекта не требует каких-то значительных материальных затрат. Сами аксессуары поддаются многочисленным комбинациям. Они прекрасно выполняют роль дополнительных деталей в создании личного имиджа. Тонкие золотые и серебряные цепочки, кулоны не носят поверх трикотажных и шерстяных вещей. Что касается крестика - это личное, символ веры, и носить его поверх одежды не рекомендуется.

ОБУВЬ. Не увлекайтесь обувью с вычурными, блестящими украшениями. Такая обувь редко подходит к деловому костюму. Самая простая одежда становится элегантно, если на вас красивые туфли изящной формы, гармонирующие по цвету с элементами костюма. Сохранить даже к концу напряженного рабочего дня легкую, красивую походку помогает каблук средней высоты (около 5 см). Высокие каблуки рекомендуются только для торжественных случаев. Прическа должна быть строгой, но элегантно. В деловом стиле не допускаются распущенные длинные волосы. Особое внимание обратите на кончики волос: сеченые, пережженные волосы производят впечатление неопрятности, их обязательно нужно подстригать. Женщины, как известно, красят волосы, чтобы выглядеть моложе и красивее. Седина прибавляет солидности мужчине и в такой же степени отрицательно влияет на облик женщины. В психологическом плане темные волосы женщины более подразумевают власть, светлые же способствуют ее популярности. Однако смелые эксперименты с волосами, особенно с цветом, снижают деловой авторитет женщины.

МАКИЯЖ. Макияж является обязательным: накрашены губы, ресницы, немного румян, маникюр. Лак для ногтей желательно подбирать в тон губной помады, и уж во всяком случае он не должен быть кричащим (черным, синим, зеленым). Длина ногтей - средняя. Блондинкам, предпочитающим холодную гамму, рекомендуются розоватые, серые, сливовые и серо-голубые тени, бежевый или розовый тональный крем. Теплую гамму у блондинки создают каштановые или медные тени для век при золотисто-бежевом тоне лица. Остальной макияж сдержанный. Помада может быть яркой. Черноволосым женщинам не следует применять яркие и так называемые чистые цвета. Серые и розовые тени «смягчают» взгляд. Каштановые оттенки волос нейтральны. Их отлив может быть теплым (коричневым и красноватым с желтым) или холодным (пепельно-каштановым). Если волосы медно-каштанового оттенка, а глаза цвета лесного ореха, то предпочтение следует отдавать светло-бежевому тону лица. Глаза подчеркиваются сочетанием теней коричневого и рыжеватого цветов или золотистого и цвета листвы. Румяна и губная помада в таком случае - медных и коричневато-оранжевых оттенков.

Если волосы пепельно-каштановые, а глаза карие, голубые, то тон лица - розовый. Макияж глаз - желто-каштановый или бежево-розовый.

ОЧКИ. Оправа очков должна быть средних размеров, пластмассовая или металлическая. Брюнеткам рекомендуется подбирать оправу в тон волосам, блондинкам и рыжеватым - избегать оправ, цвет которых хоть как-то напоминает цвет их волос. Для них лучшая оправка - коричневого цвета. Не рекомендуются темные и дымчатые очки, особенно во время деловой беседы.

ПАРФЮМ. На работе нужно им пользоваться очень осторожно или не пользоваться вообще. Запах, который нравится вам, может раздражать ваших коллег. А может, наоборот, привлекать, что на работе не рекомендуется. Днем лучше пользоваться туалетной водой. Дезодорантом - несколько раз в день независимо от времени года. Все парфюмерные средства дают благоприятный эффект только тогда, когда наносятся на чистую кожу. Правильный выбор одежды помогает женщине добиться успеха на работе и в личной жизни.

Всегда:

1. Надевайте в рабочие часы костюм с юбкой.
2. Шейте новый костюм с учетом специфики работы.
3. Носите простые туфли на среднем каблучке (около 4 см).
4. Надевайте чулки телесного цвета.
5. Носите пальто и плащ, закрывающие юбку или платье.
6. На выезде (в выходные дни) надевайте спортивную одежду хорошего качества.
7. Прежде чем одеться, подумайте, с кем придется встречаться и что нужно будет сделать.



7. Таймменеджмент

Каким должен быть успешный, эффективный менеджер? Разумеется, он должен знать свое дело, уметь управлять, уметь ставить цели и добиваться их. Но все эти качества бесполезны, если руководитель не умеет правильно организовать свое рабочее время. Нереально добиться успеха, если человек не может планировать свое время. Это относится не только к менеджерам, но и к людям любой другой профессии, но для людей, управляющих другими работниками, этот навык особенно важен, ведь он распоряжается не только своим временем, но и через четкую систему передачи выполнения задач своим подчиненным, еще и планирует их время. Время – это такой же ресурс, как и люди, сырье, финансовые средства. Но оно безвозвратно – его нельзя накопить, передать или взять в кредит, поэтому важно научиться использовать его с максимальной выгодой. Не даром же говорят: "Время - деньги". Это не просто слова, действительно, если, например, работник неправильно распорядился своим временем, условия контракта не были выполнены в срок, фирме придется платить штраф, чтобы возместить убытки, связанные с простоем. Успех каждого руководителя зависит не только от материально-экономических величин, но и от того, как он распоряжается самым ценным достоянием – временем. Руководитель должен сознательно и системно использовать свое время, чтобы добиваться поставленных целей.

ПРИЧИНЫ ДЕФИЦИТА ВРЕМЕНИ

Чтобы эффективно использовать рабочее время, прежде всего нужно знать, на что оно расходуется и почему его не хватает. Причины, по которым не хватает времени, тесно взаимосвязаны. Например, если менеджер не планирует свой рабочий день, не организует свою работу – ему не хватает времени. И наоборот, если менеджеру не хватает времени, то он спешит, не планирует свой день, хватается за все дела подряд, стараясь выполнить все сразу. Выйти из этого замкнутого круга можно только начав планировать свое время, а для этого нужно выяснить, на что расходуется время и выявить основные причины дефицита времени.

Причины дефицита времени заключаются в следующем:

1. Постоянная спешка. В состоянии постоянной спешки руководитель не успевает сосредоточиваться на той задаче, которую он выполняет в данный момент. Он идет по тому пути, который первым пришёл на ум, вместо того, чтобы подумать о

других, возможно более рациональных способах решения данной задачи.

2. Отсутствие четкого распределения работ по степени их важности. При этом руководитель начинает заниматься наиболее легкими и приятными, не столь важными делами. В результате у него не хватает времени на решение ключевых, перспективных задач.
3. Постоянные доработки дома. Труд управляющего относится в определенной мере к интеллектуальной деятельности, поэтому трудно разделить умственные процессы, связанные с этой деятельностью на осуществляемые в рабочее и свободное время. Это приводит к проникновению рабочего времени в свободное. При этом руководитель не успевает отдыхать, что сказывается на его работоспособности и здоровье.
4. Большой поток рутинных дел, часто срочных, работа над которыми занимает много времени.
5. “Воры времени” – непредвиденные и обусловленные недостаточным планированием дела. Наиболее крупные воры времени – это телефонные звонки, незваные посетители, дела, за которые менеджер берется потому, что не может отказать в просьбе. Все это отнимает много времени и отвлекает от действительно важных дел.
6. Суетливость. Это результат плохой организованности дня, а также иногда зависит от импульсивности и особенностей человека.
7. Слабая мотивация труда. Следствием является низкая производительность, что порождает хроническую нехватку времени.

АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

Чтобы правильно распределить время, необходимо точно знать, как оно расходуется в действительности. Анализ использования времени поможет выявить временные потери, показать сильные и слабые стороны практикуемого рабочего стиля. Такой анализ просто необходим, если не известно, на что вообще расходуется время, не известно, сколько времени требует выполнение тех или иных дел, не известно, какие факторы стимулируют или ограничивают работоспособность.

Чтобы анализировать проблему, нужен достоверный учет времени. Самый эффективный способ учета времени – это ведение записей.

Наиболее целесообразно вести записи в процессе работы, т.к. делая это вечером, можно что-то упустить. Степень детализации записей

должна быть такой, чтобы можно было судить о важности и необходимости каждого вида работ. Для получения наиболее объективной картины делать записи нужно в течение недели (или дольше, если необходимо). Если бизнес является сезонным, то подобный анализ необходимо проводить с учетом времени года. В листке... надо фиксировать не только внешние помехи, но и случаи, когда инициатором нарушения хода трудового дня был сам руководитель.

Сильные стороны использования рабочего времени нужно выделить и применять в повседневной работе. Для слабых же сторон нужно выработать стратегию по преодолению их. Прежде всего, каждую работу нужно проанализировать с помощью следующих вопросов:

- была ли работа необходима? (если более 10 % рабочего времени было потрачено не на необходимую работу, это говорит о проблемах с делегированием и определением приоритетов)
- были ли оправданы затраты времени? (если более 10% рабочего времени составляли дела, затраты времени на которые не оправданы, нужно проанализировать причины, по которым расход времени был слишком велик и постараться учитывать их в будущей работе)
- было ли целесообразно выполнение работы? (если более 10% рабочего времени пошло на задачи, выполнение которых было нецелесообразно, значит нужно уделить внимание планированию, организации, самореализации)
- был ли сознательно определен временной интервал для выполнения работы? (если более 10% рабочего времени было потрачено на задачи, временной интервал выполнения которых определялся спонтанно, значит, существуют проблемы с планированием рабочего времени).

Определив критические моменты, вредные привычки, наиболее частые ошибки рабочего стиля, так называемые поглотители времени, нужно определить их причины и выработать меры по их устранению, наиболее подходящие для данного бизнеса и конкретного руководителя.

Сильные стороны:

- сортировка почты (это рациональнее, чем сразу отвечать на все письма)
- не самые важные дела (ответ на письма) – в конце дня, когда на важные и требующие больших затрат времени дела не остается времени
- каждым делом менеджер занимался определенное время, не смешивая его с другими
- вся работа, проделанная в этот день, была необходима

- помехи, которые желательно если не ликвидировать, то свести к минимуму, отняли сравнительно мало времени

Слабые стороны:

- временной интервал для выполнения нескольких задач определялся спонтанно (если бы он был определен заранее, возможно, и подготовка документов, и совещание заняли меньше времени)
- непредвиденную задержку в дороге можно было использовать для подготовки отчета или составления плана на следующий день

САМОМЕНЕДЖМЕНТ

Самоменеджмент представляет собой последовательное и целенаправленное использование испытанных методов работы в повседневной практике, для того, чтобы оптимально и со смыслом использовать свое время.

Основная цель самоменеджмента – максимально использовать собственные возможности, сознательно управлять течением своей жизни и преодолевать внешние обстоятельства. Самоменеджмент помогает выполнять работы с меньшими затратами, лучше организовать труд (следовательно, получить лучшие результаты), уменьшить загруженность работой и, значит, уменьшить спешки и стрессы.

Реализация и организация предполагает составление распорядка дня и организация трудового процесса в целях достижения поставленных целей. Организация своего рабочего дня должна соответствовать основному принципу: “Работа должна подчиняться мне, а не наоборот”. Существует 23 правила, которые можно разделить на 3 группы: правила начала дня, основной части дня и конца дня.

Правила начала дня:

- 1) начинать день с позитивным настроением;
- 2) начинайте работу по возможности в одно и то же время;
- 3) перепроверка плана дня, составленного накануне
- 4) вначале – ключевые задачи;
- 5) приступать без раскачки;
- 6) согласовать план дня с секретарём (он будет эффективнее работать и сможет оградить руководителя от ненужных помех);
- 7) утром заниматься сложными и важными делами, т.к. потом менеджер обычно бывает занят текущими делами;

Правила основной части дня:

- 8) Хорошая подготовка работы;
- 9) Влиять на фиксацию сроков в собственных интересах;
- 10) Перепроверять все акции с точки зрения их необходимости;

- 11) Отклонять дополнительно возникающие неотложные проблемы;
 - 12) Избегать незапланированных импульсивных действий;
 - 13) Своевременно делать паузы и соблюдать размеренный темп;
 - 14) Небольшие однородные задачи выполнять сериями (при этом только один раз проводится подготовка и в течение определенного времени руководитель занимается однородной деятельностью; благодаря непрерывности и концентрированности процесса достигается экономия времени);
 - 15) Рационально завершать начатое (отвлечение и последующее возвращение к работе требует некоторого времени, поэтому начатое дело нужно либо доводить до конца, либо прерывать в целесообразном месте)
 - 16) Использовать незапланированные временные промежутки для подготовительной или рутинной деятельности;
 - 17) Работать антициклично (т.е. в начале дня целесообразно заниматься важнейшими задачами, а в более беспокойный период - делами менее важными);
 - 18) Выкраивать спокойный час;
 - 19) Контролировать время и планы;
- Правила завершения рабочего дня:
- 20) Завершить начатые небольшие дела;
 - 21) Контроль за результатами и самоконтроль;
 - 22) План на следующий день;
 - 23) Каждый день должен иметь свою кульминацию.

Помимо этих правил также важно соблюдать естественный дневной ритм.

У разных людей разная психология и организм. Вследствие этого работоспособность людей различна в различные периоды времени. Некоторые люди продуктивнее работают утром, некоторые днём, а некоторые вечером. Но при этом нельзя сказать, что одни из них работают лучше, а другие хуже. Просто пик работоспособности у этих людей приходится на разные периоды дня. Абсолютные значения пика и спада продуктивности индивидуально различаются, но что одинаково для всех людей – так это относительные, ритмичные колебания. Все это необходимо учитывать в своей работе.



8. Материал для самопроверки Тест

Часть I: П Р О Ф Е С С И И

- Укажи, какой из нижеперечисленных специалистов занимается маркетингом, определяет стратегию и тактику развития офиса?
- 1) ____
- а. секретарь
 - б. менеджер
 - в. делопроизводитель
- Кто действует строго по указанию руководителя, не принимая самостоятельных решений?
- 2) ____
- а. секретарь-референт
 - б. секретарь
 - в. секретарь-машинистка
- Для какого уровня квалификации необходимо высшее образование?
- 3) ____
- а. первый
 - б. третий
 - в. пятый

Часть II: П Р О Ф Е С С И О Н А Л Ь Н Ы Е У М Е Н И Я

- 1) ____ Что не относится к бездокументному обслуживанию?

- _____
- а. ведение архива
 - б. вызов сотрудника к руководителю
 - в. ведение телефонных переговоров
 - г. прием посетителей
- 2) _____ Как правильно ответить на телефонный звонок?
подняв трубку произнести приветствие, назвать отдел,
- а. должность
 - б. подняв трубку произнести приветствие, назвать фирму, отдел, должность, фамилию
 - в. подняв трубку произнести приветствие, назвать фирму, отдел, должность
 - г. подняв трубку назвать отдел, должность
- 3) _____ Какой вид деятельности не входит в работу с посетителями?
- а. работа секретаря в приемной
 - б. прием корреспонденции
 - в. организация кофе-брейк
 - г. прием сотрудников
- 4) _____ Запишите самый приемлемый ответ на вопрос при телефонном разговоре?
- а. не знаю, звоните позже
 - б. подождите секунду, я скоро вернусь
 - в. разрешите, я уточню это для вас
 - г. мы не сможем это сделать

Часть III: РАБОТА С КОРРЕСПОНДЕНЦИЕЙ

- 1) _____ Какие документы не подлежат регистрации?
- а. отчеты
 - б. заявки
 - в. приглашения

- г. письма
- д. ходатайства

2) _____ Какие данные, при регистрации письма в журнал, не являются обязательными?

- а. дата приема документа
- б. отправитель
- в. дата ответа на документ
- г. количество страниц
- д. тема

3) _____ Сколько нужно хранить данные о зарегистрированных документах?

- а. 1 год
- б. 2 года
- в. 3 года
- г. 4 года
- д. 5 лет

4) _____ В течении какого времени принято отвечать на письменный запрос?

- а. 48 часов
- б. 30 дней
- в. 10 дней
- г. 15 дней
- д. 20 дней

5) _____ Укажите дату регистрации документа, который поступил в организацию в пятницу в 17.45?

- а. пятница, 17.50
- б. суббота, 9.00
- в. воскресенье, 9.00
- г. понедельник, 9.00
- д. понедельник, 11.00

Изучите все квалификационные требования, предъявляемые к профессиям сферы «Управление офисом». Определите оптимальный уровень вашего соответствия тем или иным требованиям. Объясните почему?

СПАСИБО!
Ответы на тест

Часть 1		Часть 2		Часть 3	
1	Б	1	А	1	В
2	В	2	Б	2	Г
3	В	3	Б	3	Д
		4	В	4	В
				5	Г

